

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Upaya Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus di Puskesmas Sedinginan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir). Yang di ukur dari kualitas pelayanan menurut teori zithami- Parasurman-Berry (1990) dalam (harbani pasolongan, 2013:128), penjelasan perindikator dapat dilihat sebagai berikut:

1. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran komputerisasiadministrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 59,3% dalam kategori cukup maksimal.
2. *Reliability*,kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 59% dalam kategori cukup maksimal.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggapan terhadap keinginan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 61,3% dalam kategori cukup maksimal.
4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor 78 persentase 61,7% dalam kategori cukup maksimal.

5. *Emphaty*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini, indikator ini mendapatkan skor dengan persentase 59,3% dalam kategori cukup maksimal.

Jadi secara keseluruhan upaya dinas kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat (studi kasus di Puskesmas Sedinginan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir) dilihat dari Kualitas Pelayanan yaitu dalam kategori “Cukup Maksimal” dengan nilai 66,2%.

Sedangkan upaya meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat yaitu,

1. Meningkatkan anggaran kesehatan
2. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai
3. Membuat program “Upaya Kesehatan Bersumber Masyarakat (UKBM)”
4. Memberikan pelayanan yang prima, (*Tangibles, Reliability, Responsiveness*, dan *Emphaty*)

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran tentang Upaya Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Puskesmas Sedinginan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir) sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kesehatan dan Kepala Puskesmas Sedinginan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir agar lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
2. Kepada masyarakat hendaknya memberikan laporan kepada pihak-pihak terkait, apabila pelayanan kesehatan tidak memuaskan
3. Kepada Dinas Kesehatan dan Kepala Puskesmas Sedinginan Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, hendaknya memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga kesehatan